



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS SYIAH KUALA**  
**UPT. PERPUSTAKAAN**

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111  
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: [helpdesk.lib@unsyiah.ac.id](mailto:helpdesk.lib@unsyiah.ac.id)

---

## **ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH**

### **TITLE**

**KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT PRINCE NAYEF BIN ABDUL AZIZ SYIAH KUALA  
UNIVERSITY HOSPITAL MENURUT MAHASISWA UNIVERSITAS SYIAH KUALA**

### **ABSTRACT**

#### **ABSTRAK**

Kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap pemenuhan kebutuhan dan harapan. Hal tersebut merupakan penilaian pelanggan terhadap produk dan pelayanan yang merupakan cerminan tingkat kenikmatan yang didapatkan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dan harapan, atau tingkat pemenuhan yang melebihi kebutuhan dan harapan. Penelitian ini bertujuan untuk kepuasan terhadap Pelayanan Rumah Sakit Prince Nayef Bin Abdul Aziz Syiah Kuala University Hospital (RSPN) Menurut Mahasiswa Universitas Syiah Kuala. Penelitian ini bersifat Deskriptif yang dilaksanakan pada tanggal 17 Juni sampai dengan 27 Juni 2016. Pengambilan sampel dilakukan secara Purposive Sampling dengan jumlah responden 100 orang mahasiswa. Alat pengumpulan data berupa kuesioner, dimana kuisisioner dalam penelitian ini berjumlah 22 item harapan dan 22 item kenyataan berdasarkan the SERVQUAL instrumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Terhadap Pelayanan RSPN Menurut Mahasiswa Universitas Syiah Kuala berada pada kategori tidak puas yaitu sebanyak (63.8%). Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan kepada petugas kesehatan yang ada di RSPN agar meningkatkan pelayanan yang berkualitas dengan berorientasi pada kebutuhan pasien dan lebih memperhatikan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien (mahasiswa), dengan memperbaiki kemampuan melaksanakan pelayanan kesehatan yang telah dijanjikan dengan tepat, terpercaya dan memberikan informasi yang tepat kepada pasien.

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan, Rumah Sakit

Kepustakaan : 30 Buku, 1 Jurnal, 4 Sumber Online (1988-2015)